

ACTIVIDAD 2.3.

Módulo 2	Utilización de las respuestas de comunicación asertiva.
Lección 3	Nuestra imagen y la imagen corporativa.

1) ¿Por qué crees que es importante mantener una apariencia cuidada (ropa limpia, higiene personal) al realizar entregas?

- a) Para que el cliente sienta que el repartidor es profesional.
- b) No es muy importante, lo que cuenta es entregar rápido.
- c) Ayuda a generar una buena impresión tanto de mí como de la empresa.

2) Imagina que vas a entregar un paquete. Marca las actitudes correctas que deberías adoptar para dar una buena impresión:

Sonreír al cliente.

Evitar el contacto visual.

Usar un tono de voz educado.

Mantener una postura relajada y profesional.

Entregar el paquete sin decir nada.

3) La empresa para la que trabajas valora la **puntualidad**, el **respeto al cliente** y la **responsabilidad**. Marca las acciones que refuerzan estos valores en tu trabajo diario:

Llegar tarde sin avisar.

Entregar los paquetes a tiempo.

Tratar al cliente con respeto.

Ser amable, aunque el cliente esté molesto.

Ignorar las quejas del cliente.